

## بررسی ارتباط بین تعهد مدیریتی برای کیفیت خدمات و نتایج سازمانی در اداره تدارکات و امور کالا شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران

روح اله فتحی

کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات اراک

محل کار و آدرس: کارمند شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران - اداره گاز و گاز مایع

آدرس پست الکترونیک: roohallah.fathi@yahoo.com

### چکیده:

نیروی انسانی مهمترین سرمایه سازمان هاست . هر چه این سرمایه از کیفیت بالاتری برخوردار باشد موفقیت و بقا سازمان بیشتر خواهد بود. یکی از مهمترین نگرش هایی که سعی در بهبود کیفی نیروی انسانی و تعدیل ارزش های افراد را دارد تعهد سازمانی است. در این تحقیق به طراحی مدلی برای بررسی ارتباط بین تعهد مدیریتی برای کیفیت خدمات و نتایج آن در سازمان پرداخته ایم. مطالعه موردی ما در این تحقیق اداره تدارکات و امور کالا شرکت بهره بر داری نفت و گاز گچساران در سال های ۱۳۹۰ و ۱۳۹۱ می باشد. بعد از مشخص شدن نمونه جامعه با استفاده از داده های خروجی از پرسشنامه، به بررسی و پردازش روابط بین متغیرهای مدل با طرح فرضیات و اثبات آن ها به کمک متدولوژی های آماری می پردازیم . نتایج این تحقیق بیان می کنند، بین تعهد مدیریتی برای کیفیت خدمات به عنوان متغیر مستقل و درگیری موثر کارمندان و رضایت شغلی به عنوان متغیرهای وابسته و همچنین بین درگیری موثر کارمندان با رضایت شغلی آنان و آگاهی مشتریان از عملکرد خدمات، رابطه معنادار مثبتی موجود است. نتایج بیان می کند بین تعهد مدیریتی برای کیفیت خدمات و آگاهی مشتریان از اجرای خدمات رابطه معناداری موجود نیست.

**واژگان کلیدی:** تعهد سازمانی، تعهد مدیریت برای کیفیت خدمات، درگیری مؤثر کارمند، رضایت شغلی، کیفیت خدمات

### ۱- مقدمه

مدیریت منابع انسانی یکی از فرایندهای مدیریتی و پشتیبانی در همه ی سازمان های بزرگ است و منابع انسانی از جمله مهم ترین منابع سازمان محسوب می شوند که مدیریت آنها با دیدی استراتژیک از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است . یکی از عوامل دستیابی استراتژیک سازمان، تعهد کارکنان نسبت به سازمان است که تعهد به سازمان، مولد دارایی های نامشهود است. خدمات ارائه شده توسط کارکنان منعکس کننده تصویری از سازمان است. با توجه به اهمیت تعهد مدیریت، ما علاقه مند به دانستن این

هستیم که چگونه بر نتایج سازمانی تأثیری گذارد. به این منظور، مشتریان باید در هر ارزیابی عینی از نتایج خدمات یک شرکت آگاه شوند. ارتباط نزدیکی میان تعهد مدیریت، رضایت شغلی و کیفیت خدمات از دیدگاه کارکنان وجود دارد. بطور کلی می توان گفت که نیروی انسانی کارآمد شاخص عمده برتری یک سازمان است. وجود نیروی انسانی متعهد به سازمان، می توان ضمن کاهش غیبت، تاخیر و جابجایی، باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان می گردد. به همین دلیل در طی دهه گذشته، تعهد سازمانی جایگاه مهمی در پژوهش ها به خود اختصاص داده است.

## ۲- پیشینه تحقیق

در تحقیقی که در سال ۲۰۱۰ توسط چونگ تحت عنوان "تعهد مدیریت کیفیت خدمات و نتایج سازمانی" انجام شد این پژوهش مقاله کلیدی تحقیق حاضر نیز می باشد- مدلی همانند مدل این تحقیق ارائه شده و به بررسی پارامترهای موثر از تعهد مدیریتی پرداخته شده است. این تحقیق به تحلیل شناسایی نقش مشارکت موثر کارکنان در روابط بین مدیریت تعهد به کیفیت خدمات و بین رضایت شغلی کارکنان و مدیریت تعهد به کیفیت خدمات و درک مشتری از عملکرد خدمات می پردازد. جامعه آماری مورد بررسی با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی، ۱۴۳ کارمند عملیاتی و مشتریان در ماکائو منطقه ویژه اداری جمهوری خلق چین به دست آمده است. نتایج این تحقیق بیانگر این موضوع است که تعهد مدیریتی کیفیت خدمات بر رضایت کارکنان و ادراک مشتریان تأثیر مثبت دارد. [۷]

در تحقیقی که توسط رگو و پینه کانها در سال ۲۰۰۸ با عنوان «معنویت در محیط کار و تعهد سازمانی: یک مطالعه تجربی» انجام گرفت، محققان به بررسی تأثیر ابعاد پنج گانه معنویت در محیط کار (احساس اتحاد و همبستگی تیمی، هم سوئی با ارزش های سازمانی، احساس مشارکت در جامعه، لذت از کار، فرصت ها زندگی درونی) بر تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر پرداختند. پنج بعد معنویت به ترتیب ۴۸،۱۶ و ۷ درصد تغییرات تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر را تبیین می نمود. یافته ها بیان نمودند زمانی که افراد معنویت در محیط کار را تجربه می نمایند، آن ها احساس می کنند که به صورت موثرتری برای سازمان هایشان فعالیت می کنند، التزام و وفاداری نسبت به سازمان ها را تجربه می کنند. [۸]

در تحقیقی که توسط یینگ و بن احمد در سال ۲۰۰۸ در مالزی بین ۲۳۸ نفر با عنوان "بررسی اثرات متعادل کننده فرهنگ سازمانی بر روابط میان رفتار رهبری و تعهد سازمانی و میان تعهد سازمانی و رضایت شغلی و کارایی" انجام گرفت، مشخص شد که رفتار رهبری به طور قابل توجهی مرتبط با تعهد سازمانی می باشد و فرهنگ سازمانی نقش مهمی در متعادل سازی این رابطه ایفا می کند. مشخص شد که رفتار سازمانی به طور قابل توجهی مرتبط با رضایت شغلی می باشد ولی مرتبط با کارایی کارمند نیست. با این حال، تنها فرهنگ حمایتی بر رابطه میان تعهد و رضایت اثر گذار می باشد. [۱۰]

ماری بامباکس و مارگارت پاتریکسون (۲۰۰۸) در تحقیقی تحت عنوان "مهارت های ارتباط بین فردی موجب افزایش تعهد سازمانی می باشد" انجام دادند، که هدف آنان در این تحقیق تشخیص این مطلب که این مهارت های مدیران منابع انسانی موجب تعهد زیردستان به سازمان می شود و همچنین بررسی این مطلب که آن دست مهارت هایی که تعهد کارکنان به سازمان را تقویت می کند، بیشترین کمبود را در میان دارد. آنان در این تحقیق با ۳۲ مدیر منابع انسانی و ۱۰۰ کارمند ستادی مصاحبه انجام دادند و نهایتاً دریافتند وقتی مدیران می خواهند تعهد کارکنان به سازمان را افزایش دهند، روشی که پیام ها فرستاده می شود بویژه وضوح آن ها و سبک کاری که اعتماد را پدید می آورد، بیشترین اهمیت را دارا است. [۶]

بولتسچی و همکاران در سال ۲۰۰۷ در پژوهش خود تحت عنوان "کیفیت خدمات و رضایتمندی" بیان می کنند که کشورهای پیشرفته، اقتصاد از کالا به سمت خدمات تغییر جهت داده و تبدیل به یکی از مهترین گرایشات بلند مدت در دنیای اقتصادی امروز شده است. [۹]

در تحقیقی محمد نوروزی در سال ۱۳۸۸ به "بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و تمایل ترک به خدمت کارکنان موسسه مهندسیین مشاور ساحل" پرداخت و در این تحقیق از مدل آلن و می یر استفاده کرد. او پس از جمع آوری و تجزیه و تحلیل داده ها به این نتیجه رسیدند که بین ابعاد عاطفی و تکلیفی تعهد سازمانی با تمایل به ترک خدمت کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. ولی بین تعهد مستمر و تمایل به ترک خدمت رابطه معنی داری مشاهده نشد. همچنین بین تعهد مستمر مدیران و کارکنان حوزه های ستاد و صف سازمان تفاوت معنی دار مشاهده شد. علاوه بر این بین تعهد مستمر مدیران و کارکنان حوزه های ستاد و صف سازمان تفاوت معنی داری وجود داشت. [۳]

در تحقیقی دیگر قنبر روحی، حمید آسایش، حسین رحمانی و علی عباسی در سال ۱۳۸۷ به "ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی در پرستاران شاغل در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی گلستان" پرداختند. جامعه آماری متشکل از ۷۵۰ نفر از پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی گلستان بود و نتایج بدست آمده نشان داد که ۳۷/۷ درصد دارای رضایت شغلی کم و ۲/۲ درصد دارای رضایت شغلی خیلی بالا بودند. همچنین ۴۹/۶ درصد از جامعه نمونه با بیشترین فراوانی، تعهد سازمانی کم و صرفاً ۴ درصد تعهد سازمانی خیلی زیاد داشتند. بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی ارتباط معنی دار مستقیمی مشاهده شد. [۲]

تحقیق "بررسی رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی مطالعه موردی کارکنان مجتمع فولاد اهواز" توسط محمود عراقی در مجتمع فولاد اهواز در سال ۱۳۸۶ انجام شده است. [۵]

تقی شهرآشوب ۱۳۸۵ در پایان نامه خود تحت عنوان "بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی دبیرستان های شهر گنبدکاووس" با استناد از مولفه های هشت گانه والتون به این نتیجه رسیده که رابطه مثبت و معناداری بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی وجود دارد. [۴]

اشرفی سال ۱۳۷۴ در پژوهشی با عنوان تبیین عوامل موثر بر تعهد سازمانی مدیران و کارکنان زغال سنگ البرز شرقی نتیجه گرفت که بین سه دسته عوامل رضایت شغلی، عوامل نگهدارنده و عوامل محیطی با میزان تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت رابطه مستقیم وجود دارد. [۱]

### ۳- فرضیات تحقیق

- ۱- تعهد مدیریتی برای کیفیت خدمات با درگیری مؤثر کارمند ارتباط دارد.
- ۲- درگیری مؤثر کارمند با آگاهی های مشتری از اجرای خدمات ارتباط مثبت دارد.
- ۳- درگیری مؤثر کارمند با رضایت شغلی ارتباط مثبت دارد.
- ۴- درگیری مؤثر کارمند به عنوان یک متغیر تعدیل گر با تعهد مدیریتی برای کیفیت خدمات و آگاهی های مشتری از اجرای خدمات ارتباط دارد.
- ۵- درگیری مؤثر کارمند به عنوان یک متغیر تعدیل گر با تعهد مالی برای کیفیت خدمات و رضایت شغلی کارکنان ارتباط دارد.

#### ۴- روش شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی است و از حیث روش و ماهیت، توصیفی-همبستگی است. محقق در این پژوهش قصد دارد به بررسی نقش واسطه مشارکت کارکنان موثر در ارتباط بین مدیریت تعهد به کیفیت خدمات، رضایت شغلی کارکنان و درک مشتری از عملکرد خدمات در اداره تدارکات و امور کالا شرکت بهره برداری نفت و گاز گچ‌ساران را بررسی نماید. ضریب همبستگی یکی از معیارهای مورد استفاده در تعیین همبستگی دو متغیر می باشد. ضریب همبستگی شدت و نوع رابطه (مستقیم یا معکوس) را نشان می دهد. این ضریب بین ۱ تا -۱ است و در صورت عدم وجود رابطه بین دو متغیر برابر صفر است. این پژوهش از نظر اجرا از نوع همبستگی می باشد.

#### ۴-۱- روش های گرد آوری داده

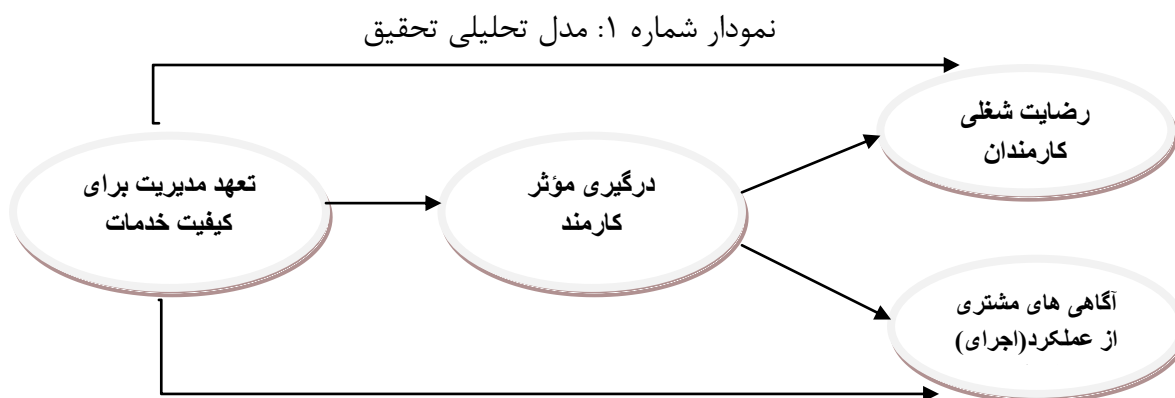
در این پژوهش از روش کتابخانه ای و روش مطالعات میدانی برای جمع آوری اطلاعات استفاده خواهد شد. لیکن عمده بار تحقیق بر روی بررسی نظریات کارمندان خواهد بود که برای دریافت این نظریات از پرسشنامه هایی که به همین منظور طراحی و بین کارمندان توزیع خواهد شد بهره خواهیم برد. بنابراین برای جمع آوری اطلاعات از روش های زیر استفاده خواهد شد:

۱- مطالعه نظری برای تدوین مباحث تئوریک رساله شامل، مطالعه کتب تخصصی، مقالات، مجلات و نشریات حرفه ای و تخصصی و موارد مشابه.

۲- استفاده از پرسشنامه در روش مطالعات میدانی برای بهره گیری از نظرات کارمندان برای اجرای تحقیقات باید داده های جمع آوری شوند که با استفاده از آنها بتوان فرضیه های تحقیق را مورد آزمایش قرار داد. برای جمع آوری این داده ها به ابزاری نیاز داریم که مهمترین این ابزار عبارتند از: مشاهده، مصاحبه، پرسشنامه، مقیاس های نگرش سنجی. در پژوهش حاضر از روش پرسشنامه استفاده گردیده است. پرسشنامه یکی از رایج ترین ابزار جمع آوری اطلاعات مورد نیاز در تحقیق است.

#### ۴-۲- مدل تحلیلی تحقیق

مدل زیر دربرگیرنده مفاهیم، مولفه ها و شاخص های مورد نظر در پژوهش است. ارتباط بین مفاهیم که در فرضیه ها مشخص شده اند در مدل تحلیلی پژوهش آمده است:





#### ۳-۴- جامعه آماری و نمونه

در این تحقیق جامعه آماری مورد مطالعه کارمندانی که در اداره تدارکات و امور کالا خدمات شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران مشغول به کار هستند. نمونه گیری انواع گوناگونی دارد و روشی که در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته است نمونه گیری تصادفی ساده است. تعداد نمونه آماری این تحقیق از رابطه زیر بدست آمده است:

$$n = \frac{N \left( z_{1-\alpha/2}^2 \right) p(1-p)}{(N-1)e^2 + \left( z_{1-\alpha/2}^2 \right) p(1-p)} = 81$$

$$P=0/5 \quad , \quad e=0/05 \quad , \quad q=0/05 \quad , \quad z=1/96 \quad , \quad 1-\alpha=0/95$$

#### ۵- یافته های پژوهش و تحلیل داده ها

##### ۱-۵- روایی یا اعتبار پرسشنامه

در این پژوهش برای بررسی روایی از روش تحلیل عاملی استفاده شده است. شاخص KMO از کفایت نمونه گیری است که کوچک بودن همبستگی جزئی بین متغیرها را بررسی می کند. و از این طریق مشخص می کند آیا واریانس متغیرهای تحقیق، تحت تأثیر واریانس مشترک برخی عامل های پنهانی و اساسی است یا خیر. مقدار این شاخص برای داده های این تحقیق برابر ۰/۸ می باشد. و همچنین شاخص بارتلت مشخص می کند ماتریس همبستگی چگونه است. با توجه به جدول شماره ۱ در این تحقیق مقدار آماره ی بارتلت ۲۰۶/۸۹، درجه آزادی آن ۱۳۰ و سطح معناداری (sig)، ۰/۰۰۹ می باشد و با توجه به این که سطح معناداری از ۰/۰۵ کوچکتر است نتیجه می شود که تحلیل ع املی برای شناسایی ساختار متغیرها مناسب است زیرا فرض یکه بودن ماتریس همبستگی رد می شود.

جدول شماره ۱: مقادیر آزمون بارتلت

	مقدار آماره	۲۰۶/۸۹.
آزمون بارتلت	درجه آزادی	۱۳۰
	سطح معناداری	۰/۰۰۸۶

## ۵-۲- پایایی پرسشنامه

الف- روش باز آزمایی: برای این منظور ابتدا پرسشنامه طراحی شده بر روی یک گروه ۳۰ نفری و در فاصله دو هفته به صورت آزمایشی اجرا شد و بعد از این امر، همبستگی این دو مرحله محاسبه گردید که مقدار آن برابر با ۰/۷۳. که با توجه به نوع پژوهش، از جهت آماری و روانسنجی رقم قابل قبولی است.

ب- روش ثبات درونی و محاسبه ضریب آلفای کرونباخ: روش دیگری که برای سنجش و برآورد پرسشنامه از آن استفاده شد محاسبه ضریب آلفای کرونباخ است که با توجه به جدول شماره ۲ برای ۳۰ پرسشنامه حدود ۰/۷۶ محاسبه گردید. و آلفای کرونباخ برای ۸۱ پاسخ دهنده برابر با ۰/۷۳ بدست آمده است. که بر اساس اصول روش تحقیق، مقدار مطلوبی تلقی می شود.

جدول شماره ۲: آماره ی پایایی آلفای کرونباخ

تعداد سؤالات	آلفای کرونباخ
۳۰	۰/۷۶

## ۵-۳- نتایج آزمون فرضیه ها

### ۵-۱- فرضیه اول:

باتوجه به نتایج آزمون کای اسکور که در جدول شماره ۳ نشان داده شده است، مقدار آماره  $\chi^2 = 58/12$  و درجه آزادی  $df=4$  و سطح معناداری  $sig=0.01$  می باشد، از جایی که  $sig=0.01 < \alpha=0.05$  است. فرض صفر رد، بین تعهد مدیریت برای کیفیت خدمات و درگیری مؤثر کارمند رابطه مثبت وجود دارد.

جدول شماره ۳: نتایج آزمون کای اسکور برای فرضیه اول

آماره آزمون	درجه آزادی (df)	سطح معناداری	نتیجه فرضیه
۵۸/۱۲	۴	۰/۰۱	تایید فرضیه

### ۵-۳-۲- فرضیه دوم:

باتوجه به نتایج آزمون کای اسکور که در جدول شماره ۴ نشان داده شده است، مقدار آماره  $\chi^2 = 66/12$  و درجه آزادی  $df=4$  و سطح معناداری  $sig=0.000$  می باشد، از جایی که  $sig=0.000 < \alpha=0.05$  است. فرض صفر رد، بین درگیری مؤثر کارمند با آگاهی های مشتری از اجرای خدمات رابطه مثبت وجود دارد.

جدول شماره ۴: نتایج آزمون کای اسکور برای فرضیه دوم

آماره آزمون	درجه آزادی (df)	سطح معنا داری	نتیجه فرضیه
۶۶/۱۲	۴	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه

### ۵-۳-۳- فرضیه سوم:

باتوجه به نتایج آزمون کای اسکور که در جدول شماره ۵ نشان داده شده است، مقدار آماره  $\chi^2 = 77/74$  و درجه آزادی  $df = 4$  و سطح معنا داری  $sig = 0/000$  می باشد، از آنجایی که  $sig = 0.000 < \alpha = 0.05$  است. فرض صفر رد، بین درگیری مؤثر کارمند با رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد.

جدول شماره ۵: نتایج آزمون کای اسکور برای فرضیه سوم

آماره آزمون	درجه آزادی (df)	سطح معنا داری	نتیجه فرضیه
۷۷/۷۴	۴	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه

### ۵-۳-۴- فرضیه چهارم:

باتوجه به نتایج آزمون کای اسکور که در جدول شماره ۶ نشان داده شده است، مقدار آماره  $\chi^2 = 76/66$  و درجه آزادی  $df = 4$  و سطح معنا داری  $sig = 0.08$  می باشد، از آنجایی که  $sig = 0.08 < \alpha = 0.05$  است. فرض صفر قبول، بین درگیری مؤثر کارمند به عنوان یک متغییر تعدیل گر با تعهد مدیریتی برای کیفیت خدمات و آگاهی های مشتری از اجرای خدمات رابطه ی معناداری موجود نیست.

جدول شماره ۶: نتایج آزمون کای اسکور برای فرضیه چهارم

آماره آزمون	درجه آزادی (df)	سطح معنا داری	نتیجه فرضیه
۷۶/۶۶	۴	۰/۰۸	رد فرضیه

### ۵-۳-۵- فرضیه پنجم:

باتوجه به نتایج آزمون کای اسکور که در جدول شماره ۷ نشان داده شده است، مقدار آماره  $\chi^2 = 80/13$  و درجه آزادی  $df=4$  و سطح معنا داری  $sig=0/000$  می باشد، از جایی که  $sig=0/000 < \alpha=0.05$  است. فرض صفر رد، بین درگیری مؤثر کارمند به عنوان یک متغییر تعدیل گر با تعهد مالی برای کیفیت خدمات و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت وجود دارد.

جدول شماره ۷: نتایج آزمون کای اسکور برای فرضیه پنجم

آماره آزمون	درجه آزادی (df)	سطح معنا داری	نتیجه فرضیه
۸۰/۱۳	۴	۰/۰۰۰	تایید فرضیه

### ۶ نتیجه گیری

آن چه مسلم است کارمندان بخش های دولتی در صورت دارا بودن مهارت های انسانی، ادراکی و فنی قادرند هدف های سازمان خود را تحقق بخشند و از این راه کارایی و اثر بخشی سازمان های خود را افزایش دهند. با توجه به مدل تحلیلی تحقیق حاضر و برآورد رابطه هایی که در فصل چهارم به چگونگی آن ها پرداخته شد ضرورت دارد در افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی مدیریتی کارکنان بخش های مختلف سازمان مخصوصاً کارمند مورد پژوهش (شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران) سیاست ها و تدابیر مورد توجه برنامه ریزان، مدیران ارشد و مدیران قرار گیرد نتایج های این تحقیق عبارتند از:

- تعهد مدیریتی برای کیفیت خدمات با درگیری مؤثر کارمند ارتباط مثبت وجود دارد.
  - درگیری مؤثر کارمند با آگاهی های مشتری از اجرای خدمات ارتباط مثبت دارد.
  - درگیری مؤثر کارمند با رضایت شغلی ارتباط مثبت دارد.
  - درگیری مؤثر کارمند با آگاهی های مشتری از اجرای خدمات ارتباط ندارد.
  - درگیری مؤثر کارمند با تعهد مالی و رضایت شغلی کارکنان ارتباط دارد.
- با توجه به یافته های تحقیق وجود تاثیر درگیری کارمند که خود از تعهد مدیریت برای کیفیت خدمات متاثر است همراه با عمومیت تاثیر تعهد مدیریت بر روی رضایت شغلی و آگاهی مشتریان از اجرای خدمات باعث می شود درگیری کارمندان موضوعی برجسته باشد که موارد زیر برای کارایی بیشتر این متغییر مورد توجه قرار می گیرد.
- سرویس و خدمات پاک و متناسب
  - تامین معاملات و داد و ستد ها با مشتریان و بین بخش های سازمان
  - وجود کارمندان مختار و اختیار داده شده





عدم تاکید بر روی هر کدام از این فضاها موجب ناکارآمدی خدمات کیفی می شود. توجه به این نکته نیز لازم است تعهد مدیریت برای کیفیت خدمات به وسیله کارمندان به عنوان یک سرمایه گذاری بر روی توسعه نیروی انسانی مشاهده می شود. هرچند که کسانی که در سازمان دارای شغل می باشند باید کانال های مناسبی را برای به کارگیری پیشنهادات کارمندان بر روی تصمیم گیری خدمات در نظر بگیرند به علاوه محیط درگیری کارکنان نیز می تواند گسترده باشد چون باید به جنبه های عملیاتی، پرسنلی، اجتماعی شغل پوشش بدهد.

### تقدیر و تشکر

در پایان از مدیران و کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران، مدیر عامل محترم، اداره تدارکات و امور کالا و دیگر ادارات شرکت نفت تقدیر و تشکر می شود.

### منابع

- ۱ - اشرفی، بزرگ (۱۳۷۴)، تبیین عوامل موثر بر تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت زغال سنگ البرز، تهران: پایان نامه فوق لیسانس دانشگاه تربیت مدرس دانشکده علوم انسانی.
- ۲ - روحی، ق. آسایش، ح. رحمانی، ح. عبدالهی، ع. ا. (۱۳۸۷)، مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی بویه گرگان، دوره هفتم، شماره ۲، پاییز زمستان ۱۳۸۹، صفحات ۲۳-۳۲
- ۳ - زراعت کار، س، ۱۳۸۷، "بررسی رابطه بین ارتباط فرا فردی و تعهد سازمانی، مطالعه موردی در سازمان صدا و سیما"، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، پردیس قم
- ۴ - شهرآشوب تقی (۱۳۸۵) بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی دبیران دبیرستانهای گنبد کاووس پایان نامه کارشناسی ارشد.
- ۵ - عریضی، ح و گل پرور، م. ۱۳۸۸، "تاثیر حالات خلقی لحظه ای بر رضایت شغلی لحظه ای و تاخیری"، مطالعات آموزش و یادگیری، دوره ۵۶، شماره ۱، صص ۱۶۶-۱۴۱.
- 6- Brown, R.B. (2003), "Organizational spirituality: the sceptic's version", Organization, Vol. 10 No. 2, pp. 393-400.
- 7- Fiorito, J. & Bozeman, D. P, & Young, A, & Meurs, G. (2007). "Organizational commitment, human aresource practices and organizational characteristics". Jornal of managerial issues, 2, 186-207.
- 8- Rego, Armenio & Pina e Cunha, Miguel (2008), "Workplace spirituality and organizational commitment: an empirical study". Journal of Organizational Change Management. Vol. 21 No. 1, pp. 53-75.
- 9- Ueltschy, L. C.; Laroche, M.; Eggert, A.; Bindl, U., (2007), "Service Quality and Satisfaction: an International Comparison of Professional Services Perceptions", Journal of Services Marketing, Vol. 21, No. 6, pp.410-423.
- 10- Yiing, Lee Huey & Bin Ahmad, Kamarul Zaman, (2008), "The moderating effects of organizational culture on the relationships between leadership behaviour and rganizational commitment and between organizational commitment and job satisfaction and performance", Leadership & Organization Development Journal Vol. 30 No1, pp. 53-86.